

19. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten **Kristian Ronneburg (LINKE)**

vom 16. Oktober 2023 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 16. Oktober 2023)

zum Thema:

Beantragungsprobleme beim Sozialticket u. VBB-Kundenkarte

und **Antwort** vom 30. Oktober 2023 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 2. November 2023)

Senatsverwaltung für Arbeit, Soziales, Gleichstellung,
Integration, Vielfalt und Antidiskriminierung

Herrn Abgeordneten Kristian Ronneburg (LINKE)

über
die Präsidentin des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei - G Sen -

Antwort

auf die Schriftliche Anfrage Nr. 19/17 045

vom 16. Oktober 2023

über Beantragungsprobleme beim Sozialticket u. VBB-Kundenkarte

Im Namen des Senats von Berlin beantworte ich Ihre Schriftliche Anfrage wie folgt:

1. Zum 30.09.2023 ist die Übergangsregel für Bürgerinnen und Bürger, die das Sozialticket nutzen, jedoch bisher keinen Berechtigungsausweis erhalten haben, ausgelaufen. Die Bearbeitungszeit, bis die Berechtigungsnachweise verschickt werden, ist jedoch noch immer sehr hoch und viele Antragstellerinnen und Antragsteller warten noch immer vergeblich. Wie plant der Senat mit diesen Problemen für Sozialticket-Nutzerinnen und Nutzern umzugehen?

Zu 1.: Der Berechtigungsnachweis für die vergünstigten Angebote des Landes Berlin wird von den nachstehend genannten Leistungsträgern ausgestellt:

- Arbeitslosengeld II (Hartz IV, Bürgergeld) durch das örtliche Jobcenter,
- Sozialhilfe sowie Grundsicherung im Alter und bei voller Erwerbsminderung durch das zuständige Sozialamt,
- Leistungen gemäß dem Asylbewerberleistungsgesetz durch das Landesamt für Flüchtlingsangelegenheiten,
- Wohngeld durch die Wohngeldstelle des jeweiligen Bezirks und
- Leistungen gemäß den SED-Unrechtsbereinigungsgesetzen durch die Justizvollzugsanstalt.

Grundsätzlich wird der Berechtigungsnachweis zusammen mit dem jeweiligen Leistungsbescheid versendet. Eine Ausnahme bilden hier die Berliner Jobcenter. Die Jobcenter in Berlin sind gemeinsame Einrichtungen der Bundesagentur für Arbeit und des Landes Berlins. Die Leistungsbescheide der Berliner Jobcenter werden mittels des bundesweit einheitlichen IT-Fachverfahrens ALLEGRO erstellt und zentral in der Bundesagentur für Arbeit in Nürnberg gedruckt. Veränderungen an den Bescheidvorlagen für eine regionale Leistung sind nicht möglich. Daher ist es in der Regel nicht umsetzbar, einen Berechtigungsnachweis gleichzeitig mit dem Leistungsbescheid zu versenden. Zu diesem Zweck wurden jedoch alternative Verfahren implementiert, so dass Personen zu den von der Bundesagentur für Arbeit festgelegten Druckterminen eine Ausstellung des Berechtigungsnachweises erhalten. Im Jahr 2023 sind die verbleibenden Drucktermine für die Kalenderwochen 43 und 50 angesetzt. Auch für SGB II-berechtigte Personen, bei denen der nächste Drucktermin länger als 14 Tage dauert, ist es möglich, unabhängig von den regelmäßigen zentralen Drucken im Einzelfall Berechtigungsnachweise auszustellen. Darüber hinaus gilt auch für alle anderen Leistungsträger / Rechtskreise, dass sie sich im Falle des Nichterhalts, Verlustes oder Verbrauchs des QR-Codes des Berechtigungsnachweises an ihre Leistungsstelle wenden können, um eine (Neu-)Ausstellung des Berechtigungsnachweises zu beantragen.

2. Auch die Online-Beantragung der VBB - Kundenkarten wird von Bürgerinnen und Bürgern noch immer als problematisch beschrieben. Wie bewertet der Senat das aktuelle Antragsstellungsverfahren für die VBB-Kundenkarte Berlin S?

Zu 2.: Der Senat bewertet das aktuelle Antragsstellungsverfahren grundsätzlich als funktionierend. Es muss jedoch festgehalten werden, dass es zu Beginn der Einführung des Online-Antragsverfahrens beispielsweise beim Hochladen von Fotos Fehler bei der Lesbarkeit der QR-Codes auf dem Berechtigungsnachweis oder bei der Anerkennung von Ausweisdokumenten technische und strukturelle Herausforderungen gab. Diese wurden mittlerweile behoben.

3. Welche Beratungsmöglichkeiten gibt es für Bürgerinnen und Bürger die Probleme mit dem aktuellen Antragsstellungsverfahren haben?

Zu 3.: Bei Problemen im Zusammenhang mit dem Berechtigungsnachweis oder der VBB-Kundenkarte Berlin S können sich die Bürgerinnen und Bürger folgende Informations- und Beratungsmöglichkeiten zunutze machen:

- Die 115 - der zentrale Telefonservice für Berlinerinnen und Berliner - steht für alle Fragen zur Verfügung,
- die Internetseite der Senatsverwaltung für Soziales,
- das Beschwerderekationsmanagement der Senatsverwaltung für Soziales sowie
- in Kürze auch einen telefonischen Kundensupport bei der BVG.

4. Hat der Senat Informationen darüber wie viele Bürgerinnen und Bürger seit Beginn des Jahres ein erhöhtes Beförderungsentgelt aufgrund eines „ungültigen“ Sozialtickets – also eines bei dem die Kundenkartennummer fehlte oder eine falsche Nummer eingetragen wurde – zahlen mussten? Wie haben sich diese Zahlen seit dem 1.10. entwickelt?

Zu 4.: Seit Beginn des laufenden Jahres haben die Berliner Verkehrsbetriebe 4.786 Fahrgästen ein erhöhtes Beförderungsentgelt aufgrund fehlender Kundenkartennummern auf ihren Sozialtickets ausgestellt. Es zeigt sich, dass der Oktober bis zum heutigen Stand in Bezug auf die Ausstellung erhöhter Beförderungsentgelte wegen fehlender Kundenkartennummer auf Sozialtickets auf dem gleichen Niveau der Vormonate ist.

5. Gibt es für Bürgerinnen und Bürger, die sozialticketberechtigt sind, jedoch aufgrund eines ungültigen bzw. fehlerhaft ausgefüllten Sozialtickets ein erhöhtes Beförderungsentgelt bezahlen mussten, die Möglichkeit der Rückerstattung, bei nachträglicher Vorlegung der notwendigen Berechtigungsnachweise oder Bewilligungsbescheide?

Zu 5.: Grundsätzlich hat jeder Fahrgast gemäß § 9 Absatz 3 des VBB-Tarifs die Möglichkeit, binnen einer Woche ab Feststellungstag bei dem jeweiligen Verkehrsunternehmen nachzuweisen, dass es zum Zeitpunkt der Fahrausweiskontrolle im Besitz eines gültigen persönlichen Zeitfahrausweises war. Nach erfolgreicher Prüfung (Nachzeigen) ermäßigt sich das erhöhte Beförderungsentgelt auf 7,00 EUR.

Fahrausweise, die nicht vorschriftsmäßig ausgefüllt sind, gelten gemäß § 8 Absatz 1 des VBB-Tarifs als ungültig und berechtigen nicht zur Inanspruchnahme von Ermäßigungen. Bei diesen Vorgängen ist der Fahrgast verpflichtet, das volle erhöhte Beförderungsentgelt in Höhe von 60,00 EUR zu entrichten. Ein Nachzeigen, wie oben beschrieben ist in dieser Konstellation nicht möglich. Ebenso gibt es für diese Vorgänge keine Option zur nachträglichen Erstattung des bereits gezahlten erhöhten Beförderungsentgelts.

6. Liegen dem Senat kurz- oder langfristige Pläne vor, um den Bürgerinnen und Bürgern den Zugang zum Sozialticket zu erleichtern?

Zu 6.: Der Senat evaluiert und verbessert stetig das Verfahren zur Ausstellung des Berechtigungsnachweises sowie der VBB-Kundenkarte Berlin S. Diverse Veränderungen und Verbesserungen konnten und können so mittel- oder langfristig realisiert werden. So wird auch in Kürze der telefonische Kundensupport der Berliner Verkehrsbetriebe zur Antragstellung der VBB-Kundenkarte Berlin S beraten.

Darüber hinaus koordiniert die zuständige Senatsverwaltung für Soziales ein Projekt mit allen am Prozess beteiligten Senatsverwaltungen, dem Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg und weiteren relevanten Akteuren, um das aktuelle Verfahren zur Ausstellung des Berechtigungsnachweis und zur Beantragung der VBB-Kundenkarte Berlin S fortzuentwickeln.

Sobald weitere Ergebnisse vorliegen, werden diese veröffentlicht und die Bürgerinnen und Bürger informiert.

Berlin, den 30. Oktober 2023

In Vertretung

Max L a n d e r o

Senatsverwaltung für Arbeit, Soziales, Gleichstellung,
Integration, Vielfalt und Antidiskriminierung